

RÚZS MOLNÁR KRISZTINA*

A mediáció gyakorlati szemmel

Bevezetés

A mediációs vagy közvetítői eljárás mára – legalábbis a jogászok számára – ismert eljárássá nőtte ki magát a 2002. évi mediációs törvénynek köszönhetően, ill. az új polgári perrendtartásbeli fokozott jelenléte miatt.

A mediáció megjelenésekor hazánkban is, mint más országokban is, talán az volt a legnyomósabb érv az alkalmazására, hogy amellett, hogy harmadik, semleges személy vesz részt és segít az eljárásban, ezt nem döntéshozatali szerepben teszi. A nyugati (fejlettnek tartott) társadalmakban nem létezett korábban olyan intézményesült vitamegoldási forma, amelyben a felek külső segítséget tudtak volna igénybe venni, úgy, hogy az ügyükben a rendelkezési jogot teljes egészében megtartották volna. A mediációt e demokratikus jellege teszi egyedivé és egyben általános alternatívává a „hagyományos” eljárásokhoz (polgári peres eljárás, arbitráció) képest. A mediációt ráadásul nemcsak jog-, hanem érdekvitákban is eredményesen lehet alkalmazni. Az eljárás igénybevétele felértékeli az egyéni felelősséget a vitamegoldás folyamatában, valamint a döntésben való szerepvállalást és az együttműködést is. Az eljárás alkalmazása önmagában hozzájárul ahhoz, hogy az egyén környezetének aktív alakítója, és ne passzív alanya legyen. Erre a jellegére tekintettel van teljes jogú helye az intézményesített vitamegoldási formák – hazánkban egyébként igen szűkös – palettáján.

E tanulmány célja, hogy egy rövid képet adjon arról, hogyan zajlik pontosan a mediáció, az eljárásnak milyen szakaszai különíthetők el, ezekben milyen eljárási cselekményekre jogosultak a résztvevők. Meghatározó jelentőségű a mediátor szerepe, ezért az ő feladatairól külön szükséges szólni. Ezt követi a mediáció menetének, majd a mediátor feladatainak, kötelezettségeinek ismertetése. Az eljárás során a mediátor által alkalmazott kommunikációs technikák bemutatására e tanulmány keretei között nincsen mód, a cél pusztán az eljárás szakaszainak általános leírása.

* egyetemi docens SZTE ÁJTK Munkajogi és Szociális jogi Tanszék

1. Mediációs irányzatok

Fontos tudatosítani, hogy a mediációs eljárásnak modern időkbeli elterjedése óta¹ nemcsak egy formája alakult ki. Míg az ezredfordulót megelőzően az evaluatív és facilitatív irányzatokat lehetett elkülöníteni, addig mára négyféle irányzattal találkozhatunk, amelyek egymástól igencsak eltérő szemléletet képviselnek, mégis mind a mediáció elnevezést viselik. A facilitatív, evaluatív, transzformatív és narratív mediációs irányzatok olyannyira eltérő jellegzetességekkel rendelkeznek, hogy az kihat az irányzatok által képviselt mediáció rendjére, menetére is.

A mediáció kialakulásakor a *facilitatív* szemléletű mediáció nyert teret, ami elsősorban annak volt köszönhető, hogy az eljárás – célzottan – a bírósági peres eljárással szemben megfogalmazott kritikai észrevételeket igyekezett kiküszöbölni. Ennek megfelelően egy megegyezés (megállapodás)-orientált eljárásról beszélhetünk, amely ügyfélközpontú, gyors, és az megoldásának tartalmi kérdéseiben teljes egészében a feleknél hagyja a rendelkezési jogot. Döntést értelemszerűen nem hozhat, de megoldási javaslatot sem tehet. Az ügyfélközpontú megközelítés annyit takar, hogy az ügyfél „érző emberi lény” mivolta folyamatosan jelen van a mediációban: a mediátor tartalmi szempontból a felek tárgyalási pozícióján túl az e mögött húzódó szükségleteket is feltárja, a megoldáshoz kapcsolódó érdekek is mérlegelésre kerülnek. Eljárási szempontból pedig a mediátor folyamatosan tájékoztatja a feleket a mediáció menetéről, és hogy éppen melyik szakaszban vannak. Ennek az eljárási biztonságnak a megteremtése, a mediáció iránti bizalom kialakítása előleges fontosságú. A facilitatív mediátor alapvetően nem szakértő az ügyben, pl. nem villamosmérnök egy ilyen tárgyú vitában, hanem az eljárási kérdésekben van olyan szaktudása és tapasztalata, amelynek birtokában garanciát tud vállalni az eljárás korrekt, tisztességes lefolytatására. Az eljárás sikerének mutatója a megállapodás létrejötte.

Az *evaluatív* irányzat egy jogászibb felfogást tükröz a többi irányzathoz képest. E mediáció fókuszában az ügyfélközpontúság kevésbé érhető tetten, mint a facilitatív irányzatnál, itt a tartalmi kérdések kapnak nagyobb hangsúlyt. Az evaluatív mediátorok legtöbbször bíróságok mellett dolgoznak, az ügy bíróság előtti kimenetelét becsülik meg a felekkel.² Sokszor ügyvéd, nyugalmazott bíró mediál ilyen módon. Az evaluatív mediáció támogatói számára nem kizárt, hogy a mediátor konkrét megoldási javaslattal álljon elő. Az üggyel kapcsolatos dokumentumok, bizonyítékok ennek megfelelően hangsúlyosak az eljárásban. A mediátor nem hozhat kötelező döntést, de az ügy tartalmi kérdéseinek rendezését biztosító állásfoglalás, értékelés az eljárás sikerének a kulcsa.³

¹ Itt a nyugati társadalmakban történő elterjedésére gondolok, az 1970-es évek végétől kezdődően.

² ZUMETA, ZENA: *Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation* <http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm> Letöltve: 2017. 01. 21.

³ A transzformatív mediációhoz ld. még FOSTER, KATINA: *A Study in Mediation Styles: A Comparative Analysis of Evaluative and Transformative Styles* <http://www.mediate.com/articles/fosterk1.cfm>; KERTÉSZ TIBOR: *Mediáció a gyakorlatban* Bíbor Kiadó Miskolc, 2010 p. 99-101; SIMON, DAN: *Evaluative Mediation and its Five Fatal Flaws* írását és az ehhez fűzött kommenteket <http://www.transformativemediation.org/evaluative-mediation-five-fatal-flaws/> Letöltve: 2017. 01. 21.

A *transzformatív* irányzat térnyerése az utóbbi két évtizedben figyelhető meg, ahogyan a konfliktuskutatás, vitamegoldás pszichológiájáról egyre több ismeret vált elérhetővé. A transzformatív mediáció a felek egymáshoz való viszonyában kíván pozitív irányú változást elérni, a megállapodás létrejöttét ennek függvényeként kezeli, és ehhez képest másodlagos fontosságúnak tartja. A kiindulási pont ennél az irányzatnál, hogy a felek a vitájukat érzelmileg nem semleges módon élik meg, amely a vita természetes velejárója. A feleknek a mediátor segítségével fontos eljutniuk addig a pontig, hogy az érzelmeik megélésén túl felismerjék és meg tudják fogalmazni, melyek a vita számukra meghatározó kérdései, képesek legyenek kifejezni, mely szükségleteik nem valósulnak meg a másik fél megtartása folytán. Ezt követően tudják megérteni és meglátni a másik fél pozíciói mögötti szükségleteket, megérteni a másik fél érzéseit. A kölcsönös megértés idézhet elő olyan változást a felek tudatállapotában, amely a korábbihoz képest eltérő attitűdöt eredményez, és a megoldáshoz való továbblépés felé terelheti a feleket. Ennek a transzformációnak a megélése ezen irányzat követőinek a célja. Ha több ilyen transzformáció jön létre, az irányzat hívei szerint társadalmi szinten is érzékelhető változás jöhet létre.

A *narratív* mediáció követői nem értenek egyet az „érdekalapú” (döntően az evaluatív, facilitatív) mediációs irányzatok azon kiindulópontjával, amely szerint az embereket kizárólag a saját önös érdekeik vezérlik, és hogy a konfliktus megoldásának legalkalmasabb módja, ha megtaláljuk a konfliktus háttérében húzódó érdekeket, és ezeket vagy együttműködés, vagy kompromisszum útján áthidaljuk. Sok mediátor és gyakorlati szakember eleve adottnak veszi, hogy a felek előre meghatározott vagy természetes vágyai, érdekei határoznák meg, mit is kezdenek a konfliktushelyzettel. Az irányzat fő képviselői, Winslade és Monk azt állítják, hogy nem belső indítatásból vagy érdekből ered, hogy a felek mit akarnak. Hanem azt állítják, hogy az emberek az általuk átélt események elbeszélészerű leírásával konstruálják meg magát a konfliktust. Az érdekek társadalmilag és kulturálisan beágyazottsága (meghatározottsága) azokból a történetekből vagy elbeszélésükből ered, amiket (ahogyan) mi magunk mesélünk el.⁴

A narratív mediáció során a felek egy biztonságos közegben beszélhetik el a konfliktussal összefüggő személyes történeteiket és a konfliktushoz való viszonyukat. Ezt követően a mediátor mindkét fél esetén részeire, elemeire bontja a történeteket, hogy a felek számára is láthatóvá, tudatosíthatóvá váljon, hogyan közelítik meg, hogyan fogják fel a konfliktust (pl. hogy a másik fél a hibás, ő maga csupán elszenvedője a helyzetnek). Az elemekre bontással a mediátor képes lesz feltárni, milyen előzetes feltevéseket hoznak a felek a konfliktusba. Miután ezeket feltárta, a mediátor azon dolgozik a felekkel, hogy meglássák, más kapcsolódási pontok is kialakíthatók, választhatók az eredeti előfeltevésük mellett. Azzal, hogy alternatívákat teremtenek, a mediátornak és a feleknek együtt lehetősége nyílik arra, hogy a történeteik egy új olvasatát teremtsék meg. Ezzel pedig megváltozik a konfliktus kontúrja, kontextusa és a feleknek a konfliktushoz való viszonya is. A narratív mediációs eljárásban a szavak, a szóhasználat kiemelt fontossággal bír.⁵ A narratív mediáció

⁴ WINSLADE, JOHN - MONK, GERALD: *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution* <http://www.colorado.edu/conflict/peace/example/narrativemediation.htm> Letöltve: 2017. 01. 21.

⁵ i. m.

a narratív családterápiából fejlődött ki az 1980-as évek közepén Ausztráliában.⁶ Ebből ered a pszichológiai jellegű elemek felbukkanása az eljárásban.⁷

A mediációs irányzatok a mediáció amerikai, ill. elsősorban az angolszász területeken való elterjedésével alakultak ki egy kb. 50 éves szerves fejlődés eredményeképpen. Az, hogy egy mediátor melyik típusú mediációt alkalmazza, elsősorban a személyiségétől függ. Tiszta modellekkel azonban ritkán találkozhatunk, az egyes mediációs eljárásokban keveredhetnek az egyes irányzatok által alkalmazott technikák.

Az érzelmek kezelése

Az érzelmek kezelése a mediáció egyik sarokpontja, amely ugyanakkor nem minden irányzat esetében egyformán esik latba. Minél inkább számít a vitában állók közötti kapcsolat minősége külső szemmel (pl. egy válás során gyermekkel való kapcsolattartás), ill. minél inkább fontos maguknak a feleknek a másikkal való rendezett kapcsolat⁸, annál nagyobb jelentőséggel bír a vita érzelmi vonatkozásainak a kezelése. A mediációnak külön eszköztára van az érzelmek megfelelő kezelésére, de míg a transzformatív és narratív mediációnál alapvető és elsődleges fontosságú az érzelmi állapotának egyensúlyba kerülése, így az eszköztár kimerítő alkalmazása, addig a facilitatív mediációban csupán olyan mértékig, ami a megállapodás létrejöttéhez szükséges. Az evaluatív mediáció pedig alapvetően nem is dolgozik érzelmekkel, csak a tényekkel, érdekekkel, a megállapodással.

2. A mediáció menete

A különböző mediációs irányzatokhoz tartozó eljárások – természetükből adódóan – eltérnek menetük, szakaszaik szempontjából is. A jelenleg talán legnagyobb arányban alkalmazott facilitatív mediációs eljárás⁹ bemutatása áll – terjedelmi keretekre tekintettel – most e tanulmány középpontjában. Először a facilitatív mediáció menetéről, fázisairól lesz szó, majd áttekintés nyerhető a mediátor feladatairól, eljárásban kifejtett konkrét tevékenységéről.

a. Megkeresés és szerződéskötés

Miután a felek eldöntötték, hogy mediáció útján kívánják megoldani a vitát, és megtálták az erre alkalmas mediátort, sor kerül az első közös megbeszélésre, amin a felek és a mediátor is jelen vannak. Először a mediátor bemutatja a feleknek az eljárást, s ennek körében szól saját szerepéről, felelősségéről is. Az első megbeszélésen történik meg a

⁶ HANSEN, TORAN: *The Narrative Approach to Mediation* www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=1366 Letöltve: 2017. 01. 20.

⁷ Narratív mediációhoz ld. még KERTÉSZ 2010 p. 106-110 p.

⁸ Akár egymás számára ismeretlen feleknek is lehet igénye arra, hogy egy konfliktushelyzet érzelmi vonatkozásai is nyugvópontra kerüljenek.

⁹ BENETT, MARK D. - HERMANN, MICHELLE S. G.: *The Art of Mediation* NITA, 1996 c. munkája alapján 25-70.p.

szerződés-kötés a mediációs eljárásban való részvételtől, miután a mediátor meggyőződött arról, hogy a felek teljes egészében megértették a mediáció lényegét, és felelősségteljes döntést tudnak hozni az *önkéntes* részvételt illetően. A szerződés-kötés feltétele még, hogy a felek közötti vita mediációra alkalmas és "érett" legyen. *A mediációra való alkalmasságot az ügy tárgya mellett elsősorban a feleknek a vitával, ill. a vitamegoldással kapcsolatos attitűdje, illetve az egymással való kapcsolata határozza meg.* A következő esetekben felmerülhet *a mediáció útján történő vitarendezés alkalmatlansága:*

- ha bármelyikük elzárkózik a rendezéstől;
- ha egyértelmű, hogy (pl. jogszabály rendelkezése alapján) csakis egyetlen megoldás létezik;
- ha egyikük jelentős erőfölényben van a másikhoz képest;
- ha bármelyik fél adottságai nem teszik lehetővé, hogy képes legyen átgondolni a helyzetet, megfelelően kommunikálni vagy gondolkodni, és ez veszélyezteti az eljárás tisztességét, eredményességét.

Ezekben a helyzetekben, – amelyek felismerése a mediátor felelőssége, – érdemes inkább olyan eljárást választani, amely kiküszöböli a hiányosságokat, illetve megfelelő garanciákat nyújt.

A vita alkalmasságának körében feltétlenül meg kell említeni, hogy természetesen csak jogszerű tevékenység, dolog lehet az eljárással érintett vita tárgya.

Ha a mediációnak nincs akadály, a felek megkötik a mediációs szerződést, amely általában a mediáció lényegét foglalja össze. Egy mediációs szerződésből adott esetben következtetni lehet arra, hogy melyik mediációs irányzat körébe sorolható az adott mediátor. A felek elvárásaival való összhang ugyanakkor fontos a mediátor és az eljárás eredményessége szempontjából is. Ha a szerződésben az szerepel, hogy az eljárás célja megállapodás megkísérlése, elérése a felek között, akkor nagy valószínűséggel facilitatív vagy evaluatív mediáció várható. Ha a felek kifejezetten kikötik vagy jóváhagyják, hogy a mediátor mondja el a véleményét az adott ügyről, értékelje a vitában álló felek pozícióját, esetleg adjon tanácsot, akkor evaluatív mediációra van kilátás.

A transzformatív és a narratív mediációnál nem kifejezett cél a megállapodás, hanem a felek kölcsönös megértésének, kapcsolatának helyre hozása, amely alapról már kialakulhat a megállapodás.

Eljárásilag legkevesbé rugalmas a négyféle irányzat közül az evaluatív eljárás, ugyanakkor ez bizonyulhat a leggyorsabbnak.

Még a mediáció érdemi részének megkezdése előtt lehetőség van arra, hogy bizonyos eljárási szabályokat a felek maguk alakítsanak ki, mintegy "testre szabva" az eljárást. Egy bonyolultabb ügyben ez az előkészítés igen hosszúra nyúlhat (pl. a helyszín, a jelenlévők kiválasztása, képviselő szerepe, az egyes ülések időpontjainak kiválasztása, napirend, stb.), egyszerűbb ügyekben olyan kérdések rendezése lehet a tárgya, mint pl. a felek és a mediátor hogyan szólítsák egymást, melyik fél fejtse ki először a véleményét, stb.

b. Információgyűjtés

A szerződéskötést követően kezdetét veszi az eljárás, ami egy információgyűjtő szakasszal indul. Mindkét fél személyesen mondja el az esetről, amit lényegesnek tart. Fontos, hogy általában nincsenek előkészítő iratok, írásbeli beadványok, vagyis a mediátor nem ismeri az ügy hátterét, csupán annyit, amennyi annak eldöntéséhez szükséges, hogy megindulhat-e az eljárás, illetve ő maga részt vehet-e abban.

Sokszor előfordul, hogy a vita felmerülése után a felek a mediációs eljáráson találkoznak először, és itt adódik először lehetőség arra, hogy teljes egészében kifejtthessék egymásnak az ügyre vonatkozó álláspontjukat.

Az eljárás e szakaszában a mediátor nem kérdez bele a részletekbe, kérdései ekkor csupán az addig elhangzott információk összefüggő megértését segítik elő. Az információk átadásán túl központi jelentőséggel bír, hogy a felekből ekkor törnek a felszínre azok az érzések, érzelmek, amiket számukra a konfliktus okozott. A felek intenzív érzelmi reakciói miatt kiemelt fontosságú, hogy a felek számára a környezet (fizikai és pszichés környezet) biztonságot, kényelmet jelentsen, érezzék, hogy meghallgatták és megértették őket. Az eljárásnak ebben a szakaszában a mediátor nyújt ebben segítséget, és kezeli a felek érzelmi megnyilvánulásait. Emellett természetesen figyelemmel kíséri az elhangzott érdemi információkat is.

c. A vitás kérdések meghatározása, sorrend felállítása

Az információgyűjtés után az elhangzottak alapján a felek a mediátor segítségével közösen meghatározzák azokat a *problémákat*, vitás pontokat, amelyekre az eljárástól megoldást várnak. Ezeket általában – ideiglenesen – írásban rögzítik is. (Itt még egyszer szükséges kiemelni, hogy nem limitált a vitás kérdések köre, a felek üzleti és/vagy személyes kapcsolatát érintő bármely, általuk fontosnak tartott témakörre kiterjedhet.) Döntő körülmény, hogy a vita tárgyát képező témakörök semleges formában, pontosan és világosan legyenek megfogalmazva és leírva, teljes körűen lefedve a felek által lényegesnek ítélt kérdéseket, ugyanakkor nem elveszve a részletekben.

Ennek a rövid fázisnak *három célja* van: *egyrészt* megkönnyebbülnek a felek, mivel szavakba öntve láthatják az általuk átélt konfliktus megoldásra váró témáit. *A második*, hogy bizalmat, optimizmust ébresszen az eljárás iránt azáltal, hogy reálisan elérhetőnek tűnik egy konkrét eredmény. Végül a *harmadik*, hogy kézzelfogható feladat elé állítja őket, hiszen a listán szereplő – véges számú – kérdések, problémák megoldásával rendeződhet a vita, megegyezés születhet, a felek megszabadulhatnak attól a pszichés tehertől, ami nyomasztja őket.

Ezek után a mediátor segítségével megegyeznek arról, hogy a lista egyes elemeiről milyen sorrendben szeretnének tárgyalni. Sokszor egy sorrend-felállítási elvben egyeznek meg először, majd ennek alapján jön létre a végleges rangsor, ami az eljárás további menetrendjét meghatározza.

A mediátor számára döntő jelentősége van ennek a szakasznak, mert az eljárás eredményessége azon is múlhat, hogy teljes-e a listán lévő problémák köre, illetve azok hogyan vannak megfogalmazva.

d. Az egyes vitás kérdések megoldása

Ebben a szakaszban történik a facilitatív mediáció lényege: a felek az általuk meghatározott sorrendben megpróbálják megoldani az egyes problémákat, vitás pontokat. Fontos szereppel bír az az elv, amely szerint, ha egyes kérdésekben már megegyezés született, az mindaddig nem kötelezi a feleket, amíg minden egyes kérdésben meg nem állapodtak. Így lehetséges az egyes változatok közötti alku (*trade-off*), különösen összetett ügyek megbeszélésekor.

Ez a rész további alszakaszokra bontható:

További információgyűjtés – a felek a kiválasztott konkrét problémával kapcsolatos további tényeket, információkat hoznak egymás és a mediátor tudomására, miközben véleményeiknek, érzéseiknek is hangot adnak. Itt történik a vitás pont részletekbe menő feltárása.

Igények, szükségletek (needs) és érdekek (interests) megfogalmazása – a mediátor segítségével megfogalmazzák azokat a mögöttes érdekeket, igényeket, amelyek a megoldandó kérdés mögött meghúzódnak. Ezek felderítése döntő jelentőségű az eljárásban, ugyanis itt derül ki a felek érdekeinek fontossági sorrendje, valamint az, hogy a felek különböző érdekeit összhangba lehet-e hozni, (vagyis lehetséges a megállapodás) vagy ezek teljes egészében kizárják egymást.

Lehetőségek a megoldásra – A megfogalmazott érdekek, igények tükrében – visszatérve a köztük húzódó ellentét gyökeréhez – a felek több olyan lehetőséget is fel tudnak vetni, ami érdekeiknek megfelel, a vitát számukra elfogadhatóan lezárná, nem csak azt az egy megoldást, ami az eljárás kezdetén a pozíciójukat jelentette.¹⁰ A mediátor egy jegyzéket készít a felek által fölvetett összes, számukra megfontolásra érdemes megoldásról. Az eljárásnak ez a szakasza szabad teret enged a felek kreativitásának (*brainstorming*); a lehetőségek mérlegelése, osztályozása, minősítése később történik. Ez lényegében azt jelenti, hogy bármilyen, első látásra lehetetlennek tűnő elképzeléssel előállhatnak, hiszen ez további – megvalósítható ötleteket inspirálhat, és számukra a vitás kérdés nyugvópontra jutását jelentheti. Nem lehet elégszer hangsúlyozni, hogy fő szabály szerint a mediátor tartalmi kérdésekben nem rendelkezik javaslattevési jogosítvánnyal, tehát ő csak levezeti ezt a kreatív eljárási szakaszt, ő maga nem javasolhat alternatívát.

Az egyes megoldási javaslatok értékelése – Miután minden elhangzott ötlet papírra került és az – ebből a szempontból teljes – lista elkészült, a felek kritikus szemlélettel elemzik a jegyzéken szereplő egyes javaslatokat, kizárják azokat, amelyek nem jöhetnek számításba, néhányat kombinálnak egymással, végül a legígéretesebbeket kidolgozzák.

¹⁰ Ami általában – a bírósági eljárásban – a kereseti kérelemben fogalmazódik meg.

Tárgyalás és választás – az előbb elvégzett munka itt formálódik lassan végeredménnyé, amikor a felek kiválasztják azt az egy megoldást, amelyik a körülményekhez mérten mindegyikük számára a legkedvezőbb.

Egyenkénti megbeszélés a mediátorral (caucusing) – ez az eljárás lehetséges, de nem szükségképpen része. Előfordulhat, hogy a felek egymás jelenlétében elzárkóznak az információcserétől vagy bármilyen oknál fogva holtpontra jut a tárgyalás. Hogy ezen túllépjenek, lehetséges, hogy egyenként beszélnek a mediátorral. Adott esetben olyan információkat is megoszthatnak vele, amit a másik félnek nem kívánnak a tudomására hozni. Az ilyen beszélgetés során hallottakat a mediátor természetesen nem hozhatja a másik fél tudomására, csak erre irányuló kifejezett engedéllyel.

Az egyenkénti megbeszélés során a mediátor egyrészt segíthet az egyes alternatívák mérlegelésében, másrészt a megbeszélés után, mikor a felek újra együtt vannak, – helyzetük ismeretében – segíthet egy közös rendezési elv kialakításában, ami az adott kérdésre vonatkozóan meghatározhatja egy konszenzus (vagy kompromisszum) alapját.

Ahány vitás kérdést, problémát határoztak meg a felek, annyiszor ismétlődik meg ez az eljárási szakasz. Az eljárás hossza tehát nagyban függ az ügy összetettségétől (hány megoldásra váró kérdés van), az eljárásban résztvevő felek számától, de befolyásolhatják még más tényezők is, pl. szükség van-e külön egyeztetésre az eljárásban közvetlenül és közvetetten résztvevők között.

e. Áttekintés, egyezség, a megállapodás megfogalmazása

Amikor a lista utolsó pontjában rögzített kérdésben is megegyezés született, a felek teljes egészében, előlről áttekintik a vitás kéréseket és a kimunkált megoldásokat. Ha kell, módosítanak rajta, majd ha megfelelőnek tartják, írásba foglalják. Egyszerűbb esetekben általában a mediátor írja le a megállapodást a felek jelenlétében. Bonyolultabb ügyekben a felek jogi képviselői készítik el a megállapodás tervezetét. A szövegnek pontosnak, világosnak és egyértelműnek kell lennie, valamint elég aprólékosnak ahhoz, hogy ne legyen értelmezési probléma az alkalmazása során. Célszerű lehet külön belefoglalni, hogy milyen módon fogják áthidalni a szöveg eltérő értelmezéséből fakadó ellentéteket. (Ez lehet akár egy másik mediációs eljárás is.)

Az aláírás, illetve kötelezettségvállalás előtt a feleknek természetesen alkalmuk van arra, hogy jogi képviselőhöz forduljanak, aki átnézi és véleményezi a dokumentumot.

f. Végrehajtás

Foglalkoznunk kell még a mediációs eljárás során létrejött megállapodások végrehajtásának kérdésével, ami a megállapodás tartalmának megfelelő önkéntes teljesítés hiányában merül fel. Előfordul ugyanis az AVR technikákkal, így a mediációval kapcsolatban is az a téves álláspont, amely szerint, mivel az eljárás igénybevétele önkéntes, az annak végén létrehozott megállapodás nem kötelezi a feleket. Az, hogy a megállapodás rendelkezik-e kötő erővel, ugyancsak a felek előzetes megállapodásának függvénye, amit az érdemi eljárás kezdete előtt, a mediációs szerződés megkötésekor kell tisztázni. Ha ebben megegyeznek

a felek, akkor a végső dokumentumot szerződéses formába öntik, és – mint bármilyen más szerződés – bíróság előtt kikényszeríthető.

Ha a mediációs eljárás a bírósági rendszerbe ágyazottan történik, akkor a felek kérhetik, hogy a bíróság a megállapodást ítélet hatályú dokumentumként hagyja jóvá, ami ezzel azonnal végrehajthatóvá válik.

g. Az eljárás eredményessége

A mediáció eljárásának bemutatása után felmerülhet az a kérdés, hogy mikor tekinthető eredményesnek. Például ötből egy kérdésben való megállapodás már eredményt jelent-e? Mindenképpen. A mediációnak ugyanis a megállapodásra törekvésen kívül egy másik küldetése is van: elősegíteni a felek közötti közvetlen kommunikációt, előmozdítani a tárgyalási és a mediációs kultúra fejlesztését. Ezért, mire a felek az eljárás során elérik azt a szakaszt, hogy az egyes dilemmák megoldási lehetőségeit kezdik el latolgatni, – akár eredményesen, akár nem, – olyan tapasztalatot szereznek a vitarendezés területén, ami a későbbi vitáik megoldása során is meghatározhatja a lefolytatandó eszmecserék légkörét. Ez a hatás a jövőben az együttműködést, nem pedig az ellentétek kiéleződését szolgálja. Ez a hatás, ami független a tényleges megállapodás megszületésétől, a mediáció lehetséges hozadéka. (A mediáció eredményességéről ld. még a harmadik fejezet 4. alpontját, amikor a bírósági tárgyalással összevetve ismertettük a vonatkozó kutatásokat.)

3. A mediátor feladatai

Az előző pontban ismertetett eljárási szakaszokból kitűnik, hogy a mediátor tevékenységének megfelelő, magas szintű ellátása az eljárás eredményes lezárulásának sarokköve. A mediátori teendők meglehetősen szerteágazóak, ezért érdemes ezeket ismertetni.

A mediátor elsődleges felelőssége, hogy *a felek céljainak megfelelő eljárásmenetet alakiúson ki és tartson fenn*. Feladatai tehát döntően eljárási kérdésekre terjednek ki, figyelve természetesen a tartalmi összefüggésekre is.

Általános követelmény a mediátorral szemben, hogy mindvégig pártatlannak és semlegesnek kell maradnia. Nem szabad a vita eldöntését illetően preferenciákkal rendelkeznie azzal, hogy egy bizonyos megoldást előnyben részesít a többihez képest (*semlegesség*). Ha ezt mégis megtenné – főleg ha az általa támogatott megoldás valamelyik fél javaslatához kötődik, – a másik fél elveszti a bizalmát mind a mediátor, mind az eljárás iránt.

A mediátor *pártatlan* magatartására ugyanez igaz: személyében sem részesítheti előnyben egyik felet sem; eljárási és tartalmi szempontból minden résztvevőnek ugyanolyan elbánást kell biztosítania.¹¹

- Különös feladatai körében a mediátor az alábbi tevékenységeket végzi, illetve szerepeket tölti be:

¹¹ STULBERG, i.m. 37. p.

- a. Gondoskodik a biztonságos környezet megteremtéséről;
- b. Vezeti a mediációs megbeszélést;
- c. Segít a hatékony információcserében;
- d. Elősegíti a felek együttműködő hozzáállásának kialakulását;
- e. Elősegíti, hogy felek új erőforrásokat vonjanak be;
- f. A reális teljesítés védelmezője;
- g. A tartós megállapodások őre;
- h. Magára vállalja a kudarcot;
- i. Az eljárás védelmezője.

A különös feladatokról a következőkben egyenként is szólnunk.

- a. Gondoskodik a biztonságos környezet megteremtéséről

A biztonságos környezet egyszerre jelent fizikai és pszichés értelemben vett biztonságot a felek számára. A fizikai környezet a megfelelő tárgyalási helyszín kiválasztását jelenti a kényelem és célszerűség szempontjait egyaránt szem előtt tartva; így a berendezési tárgyak, pl. az asztal formájának megválasztása, az ülésrend; és szükséges eszközökről való gondoskodás. De a telefon, számítógép, nyomtatási és fénymásolási lehetőség, flip chart, számológép, stb. biztosítása is ebbe a körbe tartozik.

A pszichés értelemben vett biztonság annyit tesz, hogy a mediátor képes olyan légkört teremteni, amiben a felek támogatást, szükség esetén védelmet kaphatnak a másik fél valós vagy feltételezett ellenséges megnyilvánulásaival szemben, illetve stabil pontot jelent a feszültséggel teli hangulatban. A mediátor ezt azzal tudja elérni, hogy – bár megszólalásaiban empátiát tanúsít a felek iránt, mégis – a vitán kívüliség szemléletét hordozza, amivel egy új perspektívát nyit meg a felek számára. Az eljárás minden fázisában tisztában kell lennie azokkal a tényezőkkel, amelyek kiélezhetik a konfliktushelyzetet, illetve amelyek enyhíthetik a feszültséget. Ehhez képest olyan mederben próbálja tartani az eljárás menetét, ami a felek számára a legkevésbé megrázó.¹²

- b. Vezeti a mediációs megbeszélést

A mediátor felelős azért, hogy – részben a felekkel történő egyeztetést követően – kiválassza a megbeszélések helyszínét. Bonyolult, sokszereplős ügyben az időkorlátok figyelembe vételével meghatározza a tárgyalások időtartamát, gyakoriságát és szintén ő felel a résztvevő (döntési jogosultsággal rendelkező) személyek kiválasztásáért. Az ügyben érintettek és a mediációban jelen lévők köre ugyanis nem feltétlenül esik egybe. A mediátornak ügyelnie kell, hogy mindenki jelen legyen, aki érdekelt, ugyanakkor csak azok legyenek jelen, akik érdekeltek és egyben jogosultak is a döntéshozásra.

¹² Erről bővebben BENETT - HERMANN i.m. 110. p.

Elnöki teendőiből adódóan a mediátor gondoskodik arról, hogy az eljárás alatt ne történjen rendzavarás.

c. Segít a hatékony információcserében

A vitákra általában jellemző, hogy a vitával érintett felek nem értik meg egymást, abban az értelemben, hogy nem azt értik, amit a másik mond, hanem amit érteni akarnak. A mediátornak ekkor biztosítani kell, hogy az elmondott információk célhoz érjenek, és a felek között a *kölcsönös megértés szintjén is* megnyíljanak a kommunikációs csatornák.

Bonyolultabb, technikai ismereteket is feltételező esetekben sokszor magának a mediátornak is meg kell értenie a felek egymással szembeni elvárásait, minden egyes javaslat technikai részletére is kiterjedően. Ezt adott esetben át kell adnia a másik félnek, aki esetleg ilyen szintű ismeretekkel nem rendelkezik. (Ez a feladat annyiban más, mint egy iskolai előadás, hogy a mediátornak azt is el kell érnie, hogy a felek az elmagyarázott „tananyagra” építve döntéseket is hozzanak.)

A felek sokszor azért nem jutnak előre tárgyalásaik során, mert az általuk használt nyelvezet – a meggyőző racionális tartalmi mondanivaló ellenére – annak stílusa miatt sokszor határozatlanságot, félelmet vagy más negatív érzést vált ki a másikban. A mediátor feladata ilyenkor az, hogy olyan formában fogalmazza újra a mondanivalót, hogy az ne váltson ki ilyen érzéseket, sőt, lehetőleg növelje a megegyezés valószínűségét. Az újrafogalmazás során természetesen nem változtathatja meg pl. az elhangzott ajánlat tartalmát, szándéka csupán arra irányul, hogy a javaslatot újrafogalmazva elvegye a kimondott szavak, kifejezések életét. Ezzel terméketlen vitáknak veheti elejét és a semleges kifejezésmódnak köszönhetően a közlés tartalmára helyeződik a hangsúly.

Az újrafogalmazás (*reframing*) egyáltalán nem egyszerű, a mediátorok képzése során jelentős időt szentelnek ennek a technikának az elsajátítására. Az elmondottak semleges formába öntésén (*neutralize*) kívül három másik célt is szolgál: a felek figyelmét a jelen és a jövő felé orientálja (*futurize*), folyamatosan tájékoztatja a feleket arról, hogy az eljárásnak éppen melyik fázisában tartanak, értelmezi az elhangzott információt, visszacsatolást kér, hogy a megértés valóban megtörtént-e (*clarify*), s végül rámutat a felek közös, kölcsönös érdekeire, céljaira (*mutualize*).¹³

Az újrafogalmazás alkalmazásának egyik speciális esete, amikor a mediátor a vita tárgyát képező témaköröket fogalmazza meg ilyen módon. Stulberg ezt tekinti a mediátor egyik leglényegesebb tevékenységének.¹⁴

d. Elősegíti a felek együttműködő hozzáállásának kialakulását

A mediációs eljárást arra tervezték, hogy egy konfliktusból annak konstruktív oldalát ragadja meg, és kezelni tudja a „romboló” hatásokat. Ennek az elvnek megfelelően az

¹³ BENETT, MARK D. - HERMANN, MICHELLE S. G.: *The Art of Mediation* NITA, 1996 19-21. p.

¹⁴ STULBERG, i.m. 47. p.

eljárás egy mögöttes logikával, felépítéssel rendelkező egység, amely képes befolyásolni, megváltoztatni a résztvevők viselkedését, ha az ellentétes a fenti elvvel.

Amikor a mediátor megpróbálja elérni, hogy a *vetélkedés helyett az együttműködés* jellemezze a felek magatartását, egy sor, a résztvevők destruktív hozzáállását tápláló akadályt kell leépítenie. Ilyen attitűd például az, amikor a felek vagy az egyik fél meg van győződve arról, hogy csak két megoldás létezik: vagy az lesz, ami neki kedvező, vagy az, ami a másiknak (*win-lose*). Ezzel a hozzáállással saját maga számára szűkíti le a lehetőségeket.

A másik meghatározó attitűd, amikor az egyik fél abba a helyzetbe éli bele magát, hogy a problémát nem lehet megoldani. Ezzel eleve kizárja, hogy bármilyen pozitív megoldás megfelelő legyen, és a másik felet abba a helyzetbe kényszeríti, hogy ebbe törődjön bele (*lose-lose*) vagy adja fel saját álláspontját az ő javára.

Végül a harmadik negatív hozzáállás az, mikor az egyik félben a másik félről olyan ellenségkép alakul ki, amely a maga számára igazolja a másikkal szemben tanúsított etikátlan, megalázó, fölényes, stb. viselkedését. (A konfliktus eskalációjáról e fejezet elején már szoltunk.)

A mediátor e magatartásokat, hozzáállásokat azzal tudja megváltoztatni, hogy eleve olyan "több lehetőségben" való gondolkodást inspirál, amelyek mindkét fél érdekeit kielégítik; arra ösztönzi a feleket, hogy hallgassák és értsék meg a másik helyzetét is a vitában; végül az eljárás minden szakaszában teret hagy a feleknek arra, hogy közvetlen megbeszéléseket folytassanak egymással.

e. Elősegíti, hogy felek új erőforrásokat vonjanak be;

A felek sokszor annyira belefeledkeznek a vitájukba, hogy a szóba jöhető megoldások mérlegelésénél kizárólag az adott vita keretei között képesek gondolkodni. A mediátor abban is segít, hogy az adott ügy keretein kívülről is ötleteket tudjanak meríteni. Ezt elérheti az esetre vonatkozó információk generálásával úgy is, hogy más megvilágításba helyezi a felek ellentétét, vagy elérhetővé tesz olyan információs forrásokat, amelyek segíthetnek a megoldásban, és korábban nem voltak ismertek vagy hozzáférhetőek a felek számára.

f. A reális teljesítés védelmezője

A felek helyzetét a tárgyalás során megismerve – a mediátornak figyelnie kell arra is, hogy mit képesek reálisan teljesíteni. Megtörténhet, hogy olyan ajánlat hangzik el, ami a felek addigi helyzetének ismeretében (úgy tűnhet,) ezt a teljesítőképességet meghaladja; ilyenkor a mediátor erre megfelelő módon felhívja a felek figyelmét.

g. A tartós megállapodások őre

A mediátor nem kényszerítheti rá a felekre az általa optimálisnak tartott megoldást. Ugyanakkor mindenképp szükséges fontolóra vennie a megállapodás lehetséges következményeit, és mindent meg kell tennie, hogy tartós megállapodás szülessen. Ezt az eljárást

végén készülő dokumentum írásba foglalása során tudja biztosítani, amikor a felek figyelmét ráirányítja a szöveg kellő részletességgel való kidolgozására.

h. Magára vállalja a kudarcot

A "bűnbak-szerep" akkor kerül előtérbe, ha a felek végül nem jutnak megegyezésre. Ilyenkor a mediátor az eljárás zárásaként elmondott összefoglalóban a saját hibájának (pl. képességi korlátozottságának) tekinti az eredménytelenséget, hogy ne a felek kapcsolatát terhelje az eredménytelen eljárást, a vita megoldatlanságát kísérő további feszültség.

i. Az eljárás védelmezője

A mediátor felelős azért, hogy megőrizze az eljárás integritását. A mediáció sok esetben bizonyult hatékony vitamegoldási módszernek, ugyanakkor vannak olyan személyek, akik nem jóhiszeműen, nem a megállapodás szándékával vannak jelen, hanem az eljárást pusztán taktikai megfontolásból pl. időhúzásra használják. A mediátornak azonnal le kell állítani az ilyen megmozdulásokat, – akár a mediáció felfüggesztése vagy végleges befejezése árán, – mert ellenkező esetben ez aláásná az egész eljárást és a mediátor jó hírét is.

Két mediátor az eljárásban

Az eddigiekben olyan mediációs eljárást írtunk le, amely abból indult ki, hogy egy mediátor közvetít a felek között. Ez azonban nem minden esetben zajlik így, mert nem ritka hogy egy ügyben több mediátor is részt vesz. A két mediátor bevonásával zajló eljárásnak megvannak a maga előnyei és hátrányai is, amelyeket Lela P. Love és Joseph B. Stulberg foglalt össze.^{15 16} A szerzők megállapítása szerint a két mediátor részvételével történő eljárás (társmediáció) előnyei a következők:

- az eltérő szakmai háttérrel, tapasztalattal, stb. rendelkező mediátorok készségei összeadódnak, amíg az egyikük aktív, addig a másik mérlegelheti, hogy milyen stratégia lehet még célravezető az adott helyzetben, ha szükséges belép a megbeszélésbe;
- egyensúlyt teremt azáltal, hogy pl. egy nő-egy férfi, jogász-pszichológus, stb. alkotja a csapatot;
- a két mediátor feloszthatja egymás közt a feladatokat;
- növeli a mediátor team türelmét, kitartását azzal, hogy a mediátorok segíthetnek egymásnak: egy mediációs megbeszélés igen megterhelő lehet szellemileg, pszichésen, ezért egy jó medatortárs nagy értéket jelent;
- megtöbbszörözi a felek és a mediátor között kialakuló kommunikációs csatornákat, ami így emelheti a felek kitartását és toleranciaszintjét;

¹⁵ LOVE, LELA P. – STULBERG, JOSEPH B.: *Practice Guidelines for Co-Mediation: Making Certain That "Two Heads Are Better Than One"* Mediation Quarterly Vol. 13 No. 3 Spring 1996 179-189. p.

¹⁶ A szerzők az idézett cikkben gyakorlati útmutatást adnak arra vonatkozóan, hogy hogyan lehet a ko-mediációt úgy megszervezni, hogy annak előnyei jelenjenek meg mind a felek, mind a mediátorok számára.

- a mediátorok maguk is tapasztalatot szerezhetnek, az egymástól való tanulás lehetőségét jelenti számukra, így akár egy tapasztalt és egy kezdő mediátor is eljárhat együtt, amely a tapasztalatszerzés egyik fontos eszköze lehet;
- a mediációs megbeszélés után együtt elemezhetik a folyamatot, amely elősegíti a mediátorok fejlődését.

A társmediáció kockázatokat is rejthet, amelyek a következők lehetnek:

- ez a felállás versenyt is előidézhet a mediátorok között, ill. konfliktusok forrása lehet;
- valamivel időigényesebb, mintha egy mediátor jár el, mert előzetesen meg kell állapodni a szerepek, feladatok felosztásában;
- a felek az „oszd meg és uralkodj” elv alapján megpróbálhatják megosztani a mediátorokat azáltal, hogy csupán a számukra szimpatikus személyre koncentrálnak;
- az is előfordulhat, hogy a mediátorok attól tartva, hogy a társ nemtetszését vonják magukra, nem tesznek meg olyan lépéseket, amiket egyedül megtennének, s így a felek számára a határozatlannak, tehetetlennek, kényszeredettnek tűnnek.

A mediátorok közötti feszültség elkerülése érdekében célszerű olyan mediátorokat választani, akik pl. hasonló módon ítélik meg a beavatkozás kérdését. (Ld. a harmadik fejezet 2. 3. pontját.) Egy *evaluatív* és egy *facilitatív* vagy *transzformatív* szemlélettel rendelkező mediátor már pusztán a beállítottságuk közötti különbség miatt is nehezen tudna eredményesen együtt dolgozni.

A társmediáció alkalmazása előtt a mediátorok személyisége és képzettsége mellett érdemes ezeket a tényezőket is mérlegelni. A társmediáció kockázatai tudatos hozzáállással kiküszöbölhetők, és összességében alkalmazása mellett jóval több érv szól.

Összegzés

A mediáció sokszínű eljárása hazánkban sokak számára még mindig egy fenntartásokkal kezelt jogintézmény. Társadalmi szinten is keresi a helyét: a mediáció egy átlagember számára talán túl „jogász”, a jogászok számára ugyanakkor nem elég „jogász”. Ahogy a bevezetőben is megjelent: a vitában álló feleknek egy óriási lehetőséget jelent: bővült a rendelkezésre álló vitamegoldási eljárástípusok száma. A mediáció önálló szakma, amit nem lehet rokonítani sem a bíró, sem a döntőbíró (arbitrátor) munkájával. Még ha meg is jelennek hasonló elemek, a mediációban alapvetően eltérőek az alkalmazott készségek. Helyét, mint önálló újszerű hivatását is ennek megfelelően fogja társadalmi szinten is előbb-utóbb megtalálni.

KRISZTINA RÚZS MOLNÁR

MEDIATION FROM A PRACTICAL POINT OF VIEW

(Summary)

Mediation has appeared on the scene of dispute resolution in the 1970es. Beyond adjudicative methods (arbitration and the traditional court procedures) this method meant a real breakthrough with its third party involvement having no decision making power over the case. Decades later we make distinction among four different approaches talking about mediation: facilitative, evaluative, transformative and narrative approach. As the description of the process of mediation shows that applying this method requires specific skills and competencies from the mediator, which makes it a unique and separate job.